

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012:54).

Penelitian ini menggunakan studi kasus. Studi kasus adalah bagian dari penelitian kualitatif. Studi kasus adalah untuk menemukan ide-ide baru mengenai hubungan antarvariabel, yang kemudian diuji lebih mendalam (Kuncoro, 2009). Bungin (2011:91) mengatakan studi kasus merupakan studi yang mendalam hanya pada satu kelompok orang atau peristiwa, teknik ini hanyalah sebuah deskripsi terhadap individu yang harus dipecahkan.

3.2 Unit Analisis dan Unit Pengamatan

Penentuan unit analisa dan unit amatan sangat penting dilakukan agar jelas siapa yang hendak diteliti. Perumusan yang jelas akan mempermudah dalam pengumpulan data. Satuan analisis adalah keberadaan atau populasi yang terhadapnya dibuat kesimpulan atau kerampatan empiric (Ihalauw, 1994:21).

Berdasarkan pengertian tersebut maka unit analisa penelitian ini adalah strategi komunikasi pemilik karaoke dan pemandu lagu dalam mempertahankan pelanggan karaoke (Studi Kasus Pada Karaoke Zenso Kota Salatiga). Dalam penelitian ini yang dijadikan unit amatan adalah pemilik dan LC serta pelanggan ZENZO KARAOKE.

3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tempat karaoke “ZENZO KARAOKE”. Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah selama satu bulan. Penelitian dimulai sejak awal bulan Oktober 2015 hingga akhir bulan Oktober 2015. Sedangkan lokasi penelitian dilakukan di ruang karaoke untuk wawancara LC dan ruang kantor untuk wawancara pemilik ZENZO KARAOKE atau sesuai dengan perjanjian antara peneliti dengan narasumber yang telah disepakati. Penelitian ini akan meneliti di ZENZO KARAOKE karena tempat karaoke ini memiliki fasilitas yang bagus seperti ruangan karaoke yang nyaman, kualitas suara yang bagus selain itu juga ZENZO KARAOKE menyediakan LC (*Ladies Companion*). Selain itu juga pemilik ZENZO KARAOKE yang terbuka terhadap siapa saja sehingga peneliti diperbolehkan melakukan wawancara. Selain itu adanya keramahan dari LC ZENZO KARAOKE yang mana mengizinkan peneliti untuk wawancara

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Sumber data penelitian ini adalah pelanggan yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden tentang kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, empati. Dalam penelitian ini diperlukan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini dipergunakan dua sumber data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data primer

Adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok (Husein Kumar, 2004:42). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara wawancara terhadap pemilik dan LC serta pelanggan ZENZO KARAOKE.

b. Data sekunder

Adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, yaitu diolah dan disajikan oleh pihak lain (Supramono dan Sugiarto, 1993 : 11). Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data-data yang diperoleh dari artikel-artikel dan melalui riset perpustakaan, dimaksudkan untuk membaca, mencatat dan

mempelajari teori-teori yang mempunyai kaitan serta mendukung dengan masalah yang diteliti.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, dalam penelitian kualitatif dapat menggunakan beberapa cara. Namun yang digunakan peneliti kali ini adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Teknik Wawancara

Metode wawancara atau interview merupakan suatu teknik pengumpulan data yang menjalankan tanya-jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian dimana dialog yang dilakukan oleh pewawancara atau peneliti untuk memperoleh informasi dari terwawancara dan digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin (*semi-structured interviews*) yaitu wawancara yang dilakukan berpedoman pada daftar pertanyaan, tetapi tidak berupa kalimat-kalimat yang permanen (Rahayu, 2005 : 79). Data wawancara nantinya akan dituangkan dalam bentuk transkrip yang kemudian dideskripsikan secara jelas sebagai bagian dari hasil penelitian. Wawancara ini bertujuan untuk mengungkapkan hal-hal, seperti alasan mereka masuk pada kelompok itu, pengetahuan individu terhadap kelompoknya baik itu atribut yang digunakan dan berbagai aktivitas yang dilakukan individu tersebut ketika sudah menjadi bagian dari anggota kelompok itu. Selain itu

juga dalam wawancara ini juga mengungkapkan bagaimana strategi komunikasi pemilik ZENZO KARAOKE dan LC (*Ladies Companion*) dalam mempertahankan pelanggan karaoke.

b. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan yang bertujuan untuk mendapat data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi/keterangan yang diperoleh sebelumnya. Penelitian ini menggunakan observasi partisipant. Observasi partisipan adalah peneliti tidak hanya bertindak sebagai pengamat saja, akan tetapi peneliti juga berpartisipasi secara fungsional dalam arti peneliti ikut berpartisipasi dengan subjek, memiliki hubungan yang bersifat terbuka terhadap subjek, akrab, dan manfaat penelitian tidak hanya berguna bagi peneliti, tetapi juga bagi subyek (Rahayu, 2005 : 11 - 12). Observasi yang dilakukan bersifat overt dan alamiah, artinya subjek mengetahui bahwa dirinya sedang diamati. Peneliti mengamati secara apa adanya mengenai kejadian-kejadian peristiwa, dan perilaku subjek. Alat observasi yang digunakan adalah *anecdotal*. Pada *anecdotal* peneliti mencatat kejadian-kejadian yang penting secara teliti sesuai dengan realita. Data observasi dituangkan dalam bentuk transkrip yang kemudian dideskripsikan secara jelas sebagai bagian dari hasil penelitian. Observasi yang dilakukan nantinya akan melihat apa yang dilakukan kelompok tersebut yang terkait dengan aktivitas-aktivitas kelompok seperti penentuan tempat wawancara. Hasil observasi ini diharapkan dapat membantu terkumpulnya data yang diperlukan oleh peneliti secara maksimal.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam laporan ini membantu untuk pelengkapan data yang diperlukan. Dokumentasi ini nantinya berisi foto-foto lapangan. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Penggunaan foto untuk melengkapi sumber data jelas besar sekali manfaatnya. Foto banyak digunakan bersama-sama dengan pengamatan berperan serta. Saat-saat suatu peristiwa yang bernilai sejarah, sosial, ritual, dan kultural akan sangat bermanfaat apabila dipelajari secara rinci dalam foto daripada hanya mengalami peristiwa tanpa foto. Foto-foto lapangan yang dimaksud adalah foto-foto saat mereka lakukan ritual, foto-foto tato yang ada ditubuh anggota kelompok tersebut, dan foto-foto yang nantinya dihasilkan peneliti itu sendiri.

3.6 Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan cara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah menyimpulkan data mentah sehingga hasilnya dapat ditafsirkan (Kuncoro, 2009:81). Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan metode pengumpulan data, yaitu observasi dan wawancara, terkadang suatu teori yang dipilih berkaitan erat secara teknis dengan metode pengumpulan data dan metode analisis data (Bungin, 2011:67).

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada

saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono, 2012:113). Adapun langkah dalam penelitian ini yaitu : menggambarkan strategi komunikasi pemilik karaoke dan pemandu lagu dalam mempertahankan pelanggan karaoke di ZENZO KARAOKE.

3.6 Keabsahan data

Membicarakan keabsahan suatu data yang dikumpulkan, diperlukan adanya teknik pemeriksaan keabsahan data tersebut sehingga data yang dikumpulkan nantinya dapat dipertanggungjawabkan secara jelas. Pelaksanaan teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perpanjangan

Keikutsertaan dan Triangulasi. Perpanjangan keikutsertaan melibatkan peneliti sebagai instrument penelitian dan sangat menentukan dalam proses pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangn penelitian samapai kejenuhan dalam pengumpulan data tercapai sehingga akan membatasi bias-bias yang terjadi (Sith, 2009 : 166)

Peneliti dengan menggunakan perpanjangan keikutsertaan akan banyak mempelajari kebudayaan dapat menguji ketidakbenaran yang berasal dari diri sendiri maupun dari responden. Perpanjangan ini menuntut peneliti untuk terjun langsung

ke lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang dan perpanjangan ini juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subyek terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti itu sendiri. Karena proses kepercayaan ini merupakan proses pengembangan yang dilakukan tiap hari dan merupakan alat untuk mencegah usaha coba-coba dari pihak subjek (Sith, 2009 : 166).

